

Recursos Humanos, primera presa de la Inteligencia Artificial

Los expertos anticipan que en los próximos cinco años esta tecnología extinguirá los trabajos de oficina y secretariado



Luis Romero | El Sol de México/10-6-23

Los departamentos de Recursos Humanos (RH) de las compañías son las áreas más vulnerables para ser sustituidas por el desarrollo de la Inteligencia Artificial (IA). De acuerdo con el informe sobre el Futuro del Empleo 2023 del Foro Económico Mundial, si bien la tecnología impulsará la transformación empresarial, se perderán 14 millones de empleos administrativos en los próximos cinco años, siendo las funciones de oficina y secretaría las más afectadas.

“Lo que hace el área de Recursos Humanos son procesos muy repetitivos y la Inteligencia Artificial va a ayudar a las empresas a tener procesos más rápidos y con menos margen de error”, comentó en entrevista Rogelio Segovia, doctor en Filosofía y fundador de Human Leader.

En busca de una Inteligencia Artificial ética

En México ya existen empresas como Soriana o Nowports que adoptaron las tecnologías para reducir duplicidades en las áreas administrativas, agregó Segovia.

Según el informe del Foro Económico Mundial, 44 por ciento de las habilidades se volverán obsoletas para los trabajadores en los próximos cinco años en todos los campos. Esto se debe a que una gran parte de la población no cuenta con los recursos económicos ni las habilidades necesarias para adquirir nuevas competencias o desarrollarse personalmente.

Para Segovia no resulta sorprendente que el área de Recursos Humanos sea una de las primeras en desaparecer con la implementación de la Inteligencia Artificial, pues esta área no se considera crucial en la estrategia de las organizaciones.

“Para los directivos, los Recursos Humanos no aportan valor a la organización y sus procesos son repetitivos, si ahora va a venir una tecnología que te lo hace más barato y más rápido, bienvenida”.

Un ejemplo de esto fue la reciente decisión de la empresa tecnológica multinacional IBM, la cual suspendió las contrataciones a nivel mundial con el objetivo de reemplazar aproximadamente siete mil 800 puestos de trabajo con Inteligencia Artificial. Arvind Krishna, CEO de IBM, mencionó que el reemplazo de personas por IA se llevará a cabo principalmente en áreas que no están orientadas al cliente, como en el caso de Recursos Humanos.

MENOS CONTACTO HUMANO EN LAS EMPRESAS

A medida que más empresas optan por reemplazar áreas de trabajo con IA, como en el caso de IBM, surge la preocupación sobre cómo esto podría afectar la relación entre la organización y su personal.

“Me preocupa que las empresas estén reemplazando muchos procesos, especialmente los que involucran a los trabajadores, con chatbots automatizados, convirtiendo el contacto humano en un nuevo lujo. Entonces, la pregunta es: ¿el cliente tiene más importancia que el colaborador?”, comentó Rogelio Segovia.

Para el fundador de Human Leader, las empresas deben asegurarse de escuchar a sus empleados, mantener un contacto directo y humano con ellos, en lugar de depender únicamente de los bots.

En el caso de los empleados, el doctor Segovia recomienda subirse a la ola de la Inteligencia Artificial, entenderla, empezar a dominarla como una herramienta más a nuestro favor.

“La Inteligencia Artificial no nos va a venir a quitar nuestros puestos de trabajo, sino que nos va a venir a quitar una persona que sepa utilizarla”.